

SupportDesk Product (ネットワーク関連)

*OSC : One-Stop Solution Center

システムの安定稼働には、ハードウェアの予防保守と迅速なトラブル対応が必要です。SupportDesk Productは、インターネットと富士通サポートセンター(OSC*)を使った先進のサポートフォーメーションにより、システム安定稼働を強力にバックアップします。

サービス体系(ネットワーク機器関連)

サービス時間帯 基本サービス：月曜～金曜 8：30～19：00¹ 基本24サービス：24時間365日

| | | |
|---|--|--|
| SupportDesk Product 基本 / 基本24サービス(ネットワーク) | ネットワーク機器 | ・ハードウェアの定期点検・オンサイト修理 ・電話によるハードウェア / ソフトウェアのQ&Aトラブル対応 ・Webによる情報提供(運用ノウハウ、サービス対応履歴など) |
| NetShelter バージョンアップオプション | NetShelterFW / VWに対してURLフィルター / ウイルスの駆除パターンを専用サイトよりリアルタイムに提供します。 | |
| HAサービス(オプション) SupportDesk Product基本24サービスの契約が必須です。 | ネットワーク機器の障害通報 | お客様サイトに監視サーバを設置し、ネットワーク機器のハードウェアトラブルをセンターへ自動通知します。 |
| | ネットワーク機器の構成定義情報の管理 | お客様の登録されたネットワーク機器単体の最新の構成定義情報を、リモート機能を用いてセンターでバックアップします。 |
| | ネットワーク全体の障害切り分け | ネットワーク専門技術者がお客様のネットワーク環境を把握し、ネットワークシステム全体についてトラブルの切り分けを行います。 |
| SupportDesk Product ピックアップ&デリバリーサービス | 小型ネットワーク機器向け 引取修理サービス | 受付時間：月～金曜 8:30～19:00(祝日、12月30日～1月3日は除く) 対象製品：富士通製小型IPアクセスルータおよび小型スイッチングハブ 富士通取扱Cisco製品のうち小型BOX型ルータ小型BOX型スイッチングハブ機器 |
| 予備機管理オプション | お客様の予備機を富士通が管理 / 保管。使用機器の故障時には、あらかじめ故障機と同等の設定を行った予備機をお届けし、併せて故障機の引取修理 / 予備機化を行います。 | |
| SupportDeskバック | 複数年 (3 / 4 / 5年) 一括払い型小型 ネットワーク機器向け訪問修理サービス | 受付時間：[オンサイトリペア平日] 月～金曜8:30～19:00(祝日、12月30日～1月3日は除く) [オンサイトリペア24] 24時間365日 対象製品：富士通製小型IPアクセスルータおよび小型スイッチングハブ |
| オンサイトリペア平日 / 24 | | |

1 祝日、12月30日～1月3日は除く。時間追加オプションのご契約により、お客様の運用要件に合わせた時間延長が可能となります。 2 製品保証期間を含む

SupportDesk Product 基本 / 基本24サービス

ハードウェアの点検 / 修理とソフトウェアトラブル / Q&AにOSCの専門技術者が対応します。さらに、お客様専用ホームページによる運用ノウハウの提供など、充実したサービス内容でシステムの安定稼働を実現します。

● **迅速なトラブル解決**
OSCの専門技術者による迅速で的確な対応とサービスエンジニアのサービスレベル管理により、トラブルの解決時間を大幅に短縮。迅速にお客様システムの復旧を支援します。

NetShelter / FWバージョンアップオプション

- URLフィルター規制リストの提供により、お客様のネットワーク内から不正サイトへのインターネットアクセスを制限することが可能となります。
- 装置自身が定期的にアスキーソリューションズ社サイトにアクセスし、URLフィルター規制リストを自動的にダウンロードして更新を行います。
- セキュリティホールが発生などの重大障害に迅速に対処するためお客様の依頼に基づき、最新版ソフトCD-ROM媒体(機能追加)を送付いたします。

ユーザーライセンス数
NetShelter / FW、FW-L: 25 / 50 / 100 / 250ユーザーライセンス
NetShelter / FW-P、FW-M:
25 / 50 / 100 / 250 / 500 / 1000ユーザーライセンス

- 1 対象型名はLSF100A、LSF150A、LSF200A、LSF250A、LSF300A、LSF500Aです。
- 2 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF150UP1)本オプションが必要となります。
- 3 本製品にはアップグレードオプション(型名:LSF250UP1)本オプションが必要となります。

NetShelter / VWバージョンアップオプション

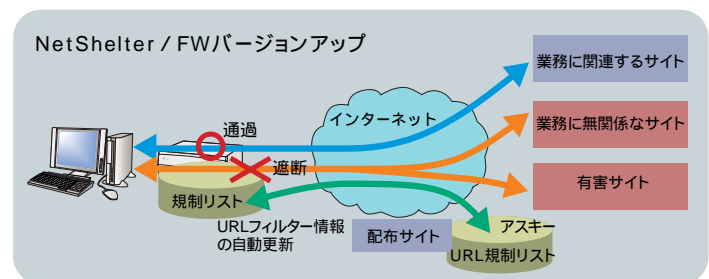
- ウイルスチェックパターン(リスト)アップデートにより、常に最新のウイルス情報でウイルス駆除を行うことが可能となります。
- 装置自身が定期的にトレンドマイクロ社サイトにアクセスし、ウイルス駆除パターンファイルおよびウイルス検索エンジンを自動更新します。
- セキュリティホールが発生などの重大障害に迅速に対処するためお客様の依頼に基づき、最新版ソフトCD-ROM媒体(機能追加)を送付いたします。

ユーザーライセンス数
50 / 100 / 200 / 400ユーザーライセンス

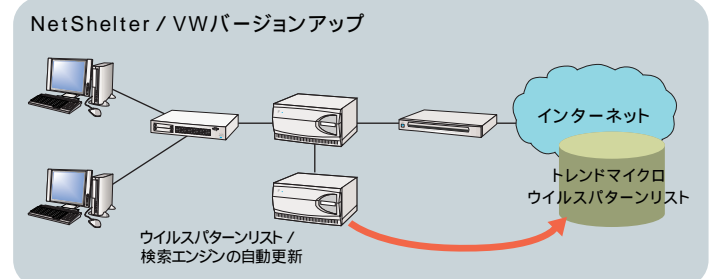
本サービスの契約によりライセンス情報が付与されます。このライセンス情報を装置に入力することにより、初めてウイルスウォール機能が動作いたしますので本サービスは必須オプションとなります。NetShelter / VWをご購入の際には本オプションに同時にご加入いただきますようお願いいたします。(本契約は1年単位になります。途中解約はできません。)

● **お客様専用ホームページによる各種情報の提供**
お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)により、サービスの対応履歴(日報)や修正版ソフトウェアなどの情報を提供します。

● **システムの運用ノウハウ(データベース)を提供**
全国のお客様からの約1万件にのぼるQ&Aやトラブルなどをデータベース化。システム運用に役立つさまざまな情報をお客様専用のホームページからご利用いただけます。



URLフィルター規制リスト機能を使うためには本オプションは必須です。本機能をご使用の際には必ず本オプションにご加入いただきますようお願いいたします。(本契約は1年単位になります。途中解約はできません。)



- 4 対象型名はLSW100A、LSW100AU1、LSW100AU2、LSW100AU3、LSW100BU1、LSW100BU2、LSW100BU3です
- 5 400ユーザーライセンスについては型名:LSW100BU3にのみ適用可能です。また、以下の性能制限がありますのでご注意ください。
同時利用ユーザー数：最大400ユーザー
ウイルスチェックの対象プロトコル：SMTPのみ。
ユーザー数のめやす：1ユーザーが1日に送信するメール数を200通(1通あたり40KB)で想定

HAサービス(オプション)

ネットワーク機器向けには、以下のサービスをお客様の運用要件に合わせて提供します。これにより、機器単体では原因究明が困難である高度なネットワークトラブルについても対応が可能となります。

- ネットワーク機器の障害通報
- ネットワーク機器の構成定義情報の管理
- ネットワーク全体の障害切り分け

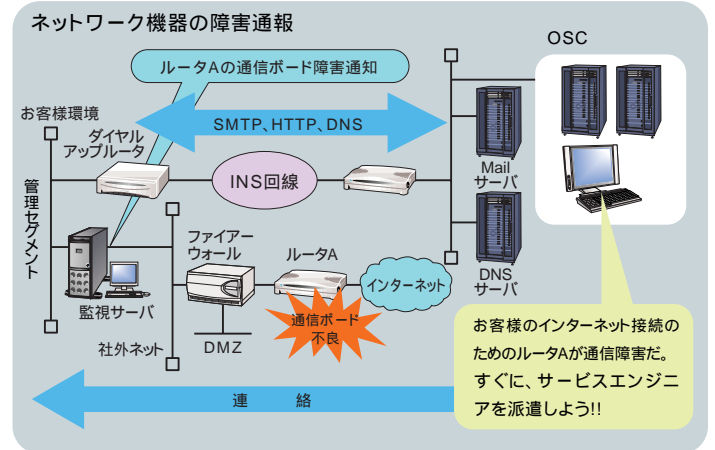
※HAサービス(オプション)のご利用には、Product基本24サービスのご契約が必要となります

ネットワーク機器の障害通報(HAサービス)

お客様サイトに監視サーバを設置し、ネットワーク機器のハードウェアトラブルをOSCへ自動通報します。

【メリット】

- **トラブル時の迅速な対応**
監視サーバからの自動通報により、OSCでの原因特定・部品手配が速やかに行え、迅速なトラブルの解決が可能となります。
- **お客様が気づかないトラブルの発見**
例えば、ネットワーク機器のホットスタンバイ機能による二重化構成において、現用系がダウンしていることをいち早く発見し、システム全体の重大障害を防止することが可能です。

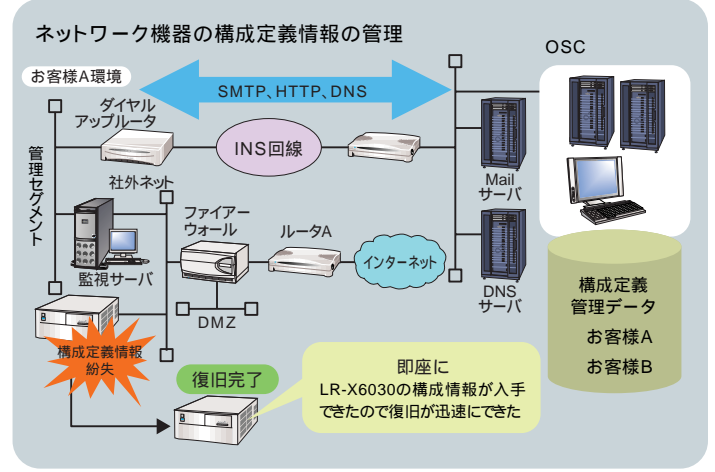


ネットワーク機器の構成定義情報の管理(HAサービス)

お客様サイトに監視サーバを設置し、この監視サーバ経由で登録されたネットワーク機器の構成定義情報をOSCで一元管理します。

【メリット】

- **構成定義情報の自動採取**
お客様サイトに設置した監視サーバより自動的に監視対象ネットワーク機器の構成定義情報を採取します。
- **構成定義情報の一元管理**
お客様の最新の構成定義情報、および過去1年間の構成定義情報(三代目まで)を一元管理しますので、以前に使用していた構成定義情報に戻したいというご要望にも対応できます。
- **迅速な復旧**
万一ネットワーク機器の障害などで構成定義情報を紛失した場合でも、OSCより入手することで迅速な復旧が可能となります。

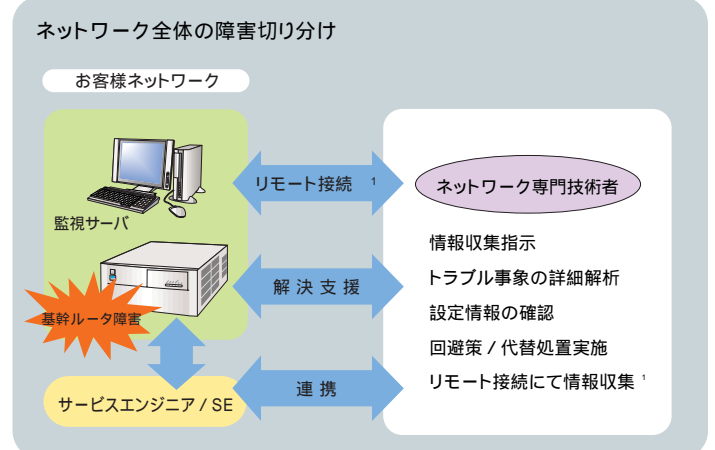


ネットワーク全体の障害切り分け(HAサービス)

お客様のネットワーク環境を把握し、ネットワークシステム全体について、トラブルの切り分けを行います。

【メリット】

- お客様ネットワーク環境を熟知したサービスエンジニア/SEと、ネットワークに関して高度なスキルを有するネットワーク専門技術者が連携してネットワークのトラブルに対応するため、迅速かつ正確にトラブル解決を図ることができます。
- また、ネットワーク全体でのトラブルシューティングにあたるため、ネットワーク機器単体ではなくネットワーク全体の対処が可能となります。これにより、トラブル対処時間を大幅に削減させることができます。



1 リモート接続環境を構築して、お客様に接続許可をいただいた場合

SupportDesk Product (ネットワーク関連)

HAサービスのCisco製品対応

監視対象装置のコンソールポートにRoute MagicController(以下RMCと表記)を接続、OSCにRoute MagicServer(以下RMSと表記)を配置します。RMCが採取した障害情報をRMSに送信、この情報を元にOSCの専門技術者がお客様に障害発生のお知らせを行います。

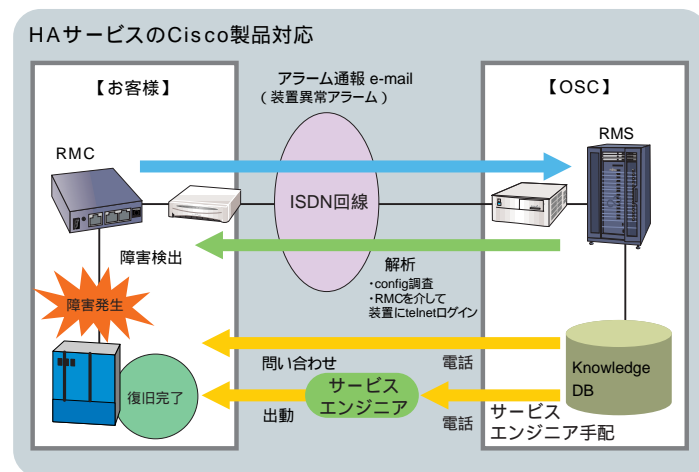
● ネットワーク機器の構成定義情報の管理

監視対象装置のコンソールポートに接続したRMCが装置の構成定義情報を定期的に採取しRMSに送信、RMSはDB上に情報を保持します。装置障害により構成定義情報が破壊された場合、バックアップされた構成定義情報を使用することにより迅速な復旧が可能になります。

● ネットワーク全体の障害切り分け

お客様のお問い合わせに対して、ネットワーク専門技術者が主体となり、ネットワーク機器の情報採取指示/トラブル事象の詳細解析/回避策/代替処置の実施などを行い、ネットワークの問題を迅速に解決する支援を行います。

ネットワーク障害通報オプションを同時にご契約の場合、Route Magicが収集した情報を元にOSCの専門技術者がお客様に障害発生のお知らせを行い、必要ならば部品手配、サービスエンジニア手配を行います。



SupportDesk ピックアップ&デリバリーサービス

予備機などをお持ちで、訪問修理を必要とされないお客様向けに、修理が必要なハードウェアの引き取りから工場での修理、お届けまでを一括して提供します。

【対象製品】

富士通製小型IPアクセスルータおよび小型アクセスLAN、Cisco製小型BOX型ルータ小型BOX型スイッチ機器

*富士通製品、富士通取扱Cisco製品とも以下の作業はお客様作業となります。

- トラブル切り分け/障害装置の特定、○機器の取り外し※1/設置
- ※1 オプションモジュールなどは取り外さないでください。 装置一式でお引取りします

*富士通取扱Cisco製品の場合、以下の作業はお客様作業となります。

- インストールされているソフトウェアのバックアップ/復元作業※2、
- 設定情報のバックアップ/復元作業※2

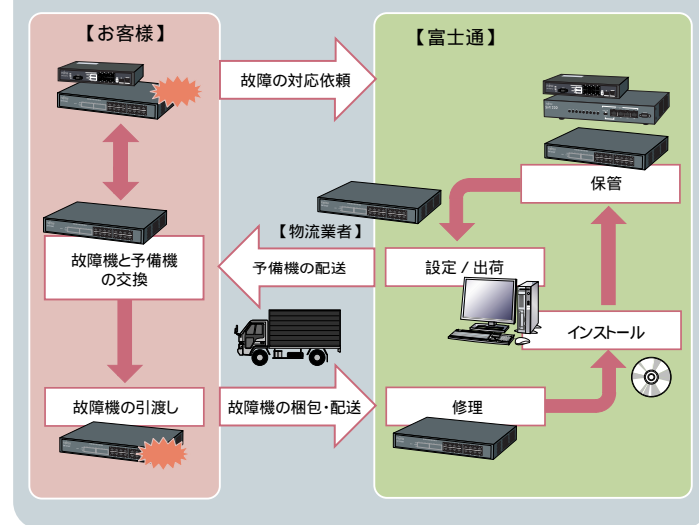
※2 予備機管理オプションでのご対応は可能です
バックアップ 復元作業に関するご質問は本サービスの対象外です

予備機管理オプション

お客様の予備機を富士通が預かりし、障害発生時には障害機と同等の設定を行いお届けします。障害機器は引取り後に修理のうえ、ソフトウェア再インストール※3などを実施。予備機として保管し、万々に備えます。

※3 コンフィグバックアップの復元・ソフトウェアのインストール・アクセスルータの場合、ただしインストールに必要なマスタCDやバックアップ媒体などを事前にお客様より提供していただく必要があります

予備機管理オプションのサービスイメージ



SupportDeskパック オンサイトリペア

富士通製小型ネットワーク機器を対象に複数年一括払い型訪問修理サービス「SupportDeskパック オンサイトリペア平日/24」をご用意しました。

【特長】

●製品と同時にパックをご購入いただくことで、製品保証のサービスレベルをアップグレード。高品質なSupportDeskサービスを初年度からご利用いただけます。

●製品保証期間を考慮した特別価格でご提供。サービス料はサービス期間分(3年/4年/5年)※4の一括前払いで、予算計画が適切にでき、万一のトラブル発生時の修理に関わる突然の出費を抑えられます。

※4 製品保証期間を含みます

●お客様登録カードを郵送いただくだけの簡単な手続きでサービス開始となります。

【対象製品】

小型IPアクセスルータ (Si-R シリーズ)、
小型スイッチングハブ (SH シリーズ) ※上位機種は除く

【サービス内容】

- 問題解決支援
電話・FAX・お客様専用Web・E-mailによる質問・相談を電話にて回答※5
- ハードウェア訪問修理
1.対象ハードウェアの障害時は必要に応じて保守担当技術者を派遣、障害対応を実施
2.対象ハードウェア上で動作するソフトウェアの再インストール※6。
3.構成定義情報の再設定※7。
- お客様専用ホームページによる情報提供
問題解決支援の対応状況/対象製品に関する修正情報/対象製品に関する技術情報/新製品情報

※5 ネットワークトラブル (LAN・WAN、インターネットなどに起因するトラブル) は対象外

※6 IPアクセスルータの場合
再インストールに必要なソフトウェアの媒体をお客様から提供していただくことが前提

※7 バックアップデータをお客様から提供いただくことが前提

ITリソース管理サービス

ネットワークの稼働状況の変化をキャッチし、快適環境の維持をバックアップします。ITリソース管理サービスでは、お客様システムを熟知した専任のサービスエンジニア(ACE)が、お客様に代わってネットワーク製品の性能情報を収集/整理し、レポートニングします。

AdvancedCE: オープン製品の保守に加えて、システムの導入・構築から運用まで一貫してサポートできるCE。ACEはITSS (Skill Standard for Professionals、経済産業省が定めたIT人材のスキル標準) のITスペシャリストに準拠した当社資格制度の資格認定者であり、「CompTIA A+」をはじめマイクロソフト社、サンマイクロシステムズ社、Cisco社などのベンダー資格を保有しています。

サービス内容

ITリソース管理 ネットワーク性能管理 1

● ネットワーク稼働状況の分析/レポートニング

ネットワーク製品の性能/イベントログ情報を収集/整理し、レポートニングします。また、万一のトラブル時にはトラブルとの関連性の解析を行います。

● ネットワーク製品の構成定義情報の管理/提供

ネットワーク製品の構成定義情報を自動的に、最大過去三代までバックアップします。(構成定義情報は月に一度のご報告時にお客様のご要望に合わせて、ご提供します)

オンサイト修正適用オプション 2

● ネットワーク製品のセキュリティ修正版ソフトウェアの適用
セキュリティ修正版ソフトウェアの適用作業を専任のサービスエンジニアがお客様に代わって行います。

ITリソース管理 稼働管理

● システムの稼働状況の分析/レポートニング

装置稼働状況、各装置のシステムログ/イベントログを自動収集/分析し、レポートニングします。また、ハードディスク/仮想メモリ/CPUの使用率を収集し、その変化をレポートニングします。

● 特定メッセージのE-mail通知

事前に登録しておいたメッセージのシステムログへの出力、システム停止などの装置の状態を検知すると、お客様にE-mailで通知します。

- 1 トラブル時の対応には別途「SupportDesk Product基本/基本24サービス」のご契約が必要です。
- 2 本サービスのご利用には、「ITリソース管理 ネットワーク性能管理」のご契約が必要です。
- 3 本サービスのご利用には、「ITリソース管理 稼働管理」と「SupportDesk Product基本/基本24サービス」のご契約が必要です。

オンサイト修正適用オプション 3

● ソフトウェア修正プログラムの適用
OS/ミドルウェアの修正プログラムの適用作業を専任のサービスエンジニアがお客様に代わって行います。

対象製品

| サービス名称 | | 対象製品 |
|-----------------------|------------------|--|
| ITリソース管理 ネットワーク性能管理 4 | オンサイト修正提供オプション | GeoStream Si-Rシリーズ、 GeoStream Si-Vシリーズ、 GeoStream SHシリーズ、 LR-Xシリーズ、 LRシリーズ、 SRシリーズ、 富士通取扱Cisco製品 |
| | オンサイト修正適用オプション 6 | サーバ、パソコン |
| ITリソース管理 稼働管理 4 5 | オンサイト修正適用オプション 6 | サーバ、パソコン |
| | オンサイト修正適用オプション 6 | サーバ、パソコン |

4 サービス内容によっては、一部対象外となる製品があります。 5 他社製品を含め、IPアドレスのあるものが対象となります。

6 富士通製のみ対象となります。 対象製品の詳細は弊社担当営業にお問い合わせください。

サービス実施体制図

富士通株式会社 サービスビジネス本部 サポートデスク販売推進部

SupportDeskお問い合わせ先

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションスクエア
TEL (03) 6424-6254 FAX (03) 6424-6451
http://segrou.fujitsu.com/fs/